

Cho đến nay, quý vị không có sự chọn lựa công ty cung cấp điện hay hơi đốt (ga).

Nhưng bây giờ, quý vị có thể tự mình chọn lựa.

Quý vị được tự do chọn lựa công ty cung cấp điện và ga cũng như chọn lựa công ty bán rẻ nhất để mua.

Kể từ ngày 1 Tháng Giêng năm 2002, toàn thể khách hàng sử dụng điện và ga tại NSW được tự do chọn lựa công ty để mua năng lượng sử dụng.

Để giúp quý vị bắt đầu tìm hiểu về những công ty cung cấp năng lượng và công ty nào tốt nhất cho quý vị, sau đây chúng tôi xin trình bày một số giải đáp cho những câu hỏi thường được nêu lên.

Xin quý vị vui lòng đọc bản chỉ dẫn này.

Nếu có điều gì quý vị không biết chắc chắn hay muốn cần thêm chi tiết, xin vui lòng xem trong mạng truyền thông [www.nsw.gov.au](http://www.nsw.gov.au) hay gọi số 1300 136 888 – từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8giờ 30 sáng đến 7giờ 30 tối, thứ Bảy 8giờ 30 sáng đến 12giờ 30 trưa.

Quý vị có ba cách chọn lựa sau đây:

#### Chọn lựa 1

Quý vị vẫn có thể tiếp tục sử dụng năng lượng với công ty hiện đang cung cấp và tiếp tục trả tiền theo giá cả được qui định một cách độc lập. Quý vị không cần phải thay đổi. Nếu quý vị không chọn lựa cách nào khác, dịch vụ cung cấp năng lượng sẽ vẫn tiếp tục như thường lệ.

#### Chọn lựa 2

Quý vị có thể yêu cầu công ty cung cấp năng lượng hiện tại áp dụng theo giá cả cạnh tranh mà công ty có thể chấp thuận để quý vị vẫn là khách hàng của công ty.

#### Chọn lựa 3

Quý vị có thể khảo giá của các công ty cung cấp năng lượng có giấy phép trong bảng liệt kê. Quý vị có thể tìm được công ty cung cấp với giá hấp dẫn hơn.

Quý vị có quyết định thay đổi hay không thì việc cung cấp điện hay ga sẽ vẫn tiếp tục cung cấp như thường lệ.

Giải đáp những câu hỏi thường được đặt ra:

H: “Tại sao tôi lại được chọn lựa?”

Đ: Cho đến nay thì điện và ga sử dụng trong nhà hay cho dịch vụ tiểu thương của quý vị được công ty địa phương cung cấp.

Quý vị được cung cấp năng lượng theo giá cả do Hội Đồng Pháp Định và Giá Cả Độc Lập (Independent Pricing and Regulatory Tribunal: IPART) qui định.

Hình thức này đã được áp dụng nhưng khách hàng đã không có cơ hội chọn lựa.

Và vì không được chọn lựa nên những công ty cung cấp năng lượng khác không thể cung ứng cho quý vị với cả rẻ hơn.

H: “Bây giờ thì sao?”

Đ: Đây là lần đầu tiên, các công ty cung cấp điện và ga được phép cạnh tranh để phục vụ cho quý vị.

Điều này có nghĩa là quý vị hiện nay được tự do khảo giá và chọn công ty cung cấp điện hay ga cho mình.

Nhiều dịch vụ thương mại lớn đã lợi dụng cơ hội này để được cung cấp điện và ga với giá cả cạnh tranh hơn. Hiện nay, các dịch vụ tiểu thương và cư dân cũng có thể chọn lựa.

H: "Tôi có cần phải thay đổi không?"

Đ: Không. Nếu quý vị hài lòng với công ty cung cấp điện hay ga hiện tại, quý vị có thể vẫn tiếp tục với công ty đó.

Nếu vẫn giữ công ty hiện tại thì quý vị không cần phải làm gì cả. Quý vị vẫn được cung cấp điện và ga theo giá cả đã qui định như hiện nay.

H: "Tôi có thể chờ để xem thế nào trước khi quyết định không?"

Đ: Có. Quyền chọn lựa là do quý vị. Thời gian quyết định không có giới hạn hay không bị hối thúc phải quyết định. Nếu quý vị vẫn tiếp tục như hiện tại thì cơ hội chọn lựa vẫn luôn luôn mở rộng để quý vị có thể thay đổi sau này.

H: "Đây có phải là hình thức tư hữu hóa việc cung cấp điện và ga hay không?"

Đ: Không. Tại Victoria và Nam Úc các công ty cung cấp điện đã được bán cho tư nhân.

Nhưng tại NSW thì không phải thế. Bốn công ty cung cấp điện tại NSW vẫn thuộc quyền sở hữu của chính phủ.

Tuy nhiên, việc cung cấp ga tại NSW gần như hoàn toàn do tư nhân sở hữu và đã được tư hữu hóa trong ngành công nghiệp cung cấp ga trên 100 năm qua.

Tính cách cạnh tranh có nghĩa là những công ty do tư nhân sở hữu hiện nay được phép cạnh tranh với các công ty do chính phủ sở hữu để cung cấp điện. Tuy nhiên, toàn thể hệ thống trụ điện và đường dây dẫn điện vào nhà hoặc thương nghiệp vẫn thuộc quyền sở hữu của Chính Phủ.

Đối với công nghiệp cung cấp ga cũng vậy, những công ty cạnh tranh mới sẽ được phép chen chân vào thị trường NSW và cạnh tranh với những công ty cung cấp hiện tại.

H: "Tôi có những chọn lựa nào?"

Đ: Quý vị có 3 cách chọn lựa:

- Quý vị vẫn tiếp tục sử dụng năng lượng với công ty cung cấp hiện tại theo điều kiện và giá cả đã qui định và giá cả đã được qui định độc lập.
- Quý vị vẫn tiếp tục sử dụng năng lượng với công ty hiện tại, nhưng thương lượng với công ty để đổi sang một Hợp Đồng Cung Cấp mới.
- Quý vị có thể thay đổi sang công ty cung cấp năng lượng mới theo sự chọn lựa của mình và thương lượng với công ty để thỏa thuận một Hợp Đồng Cung Cấp mới.

H: "Rồi sau đó sẽ thế nào?"

Đ: Nếu quý vị vẫn tiếp tục với công ty hiện tại và không muốn thương lượng để có một hợp đồng mới, quý vị sẽ được cung cấp năng lượng theo điều kiện và giá cả của một Hợp Đồng Tiêu Chuẩn. Quý vị không cần phải làm gì hay ký kết điều gì cả.

- Nếu quý vị đổi qua một công ty mới hay hợp đồng mới với công ty cung cấp hiện tại, quý vị sẽ được cung cấp năng lượng theo điều kiện và giá cả của hợp đồng mới đã được thương lượng.
- Tất cả hợp đồng mới vẫn bị chi phối bởi một số điều kiện và giá cả chính yếu nhằm bảo vệ quý vị.
- Nếu quý vị không muốn có hợp đồng mới thì tất cả mọi người vẫn luôn luôn được cung cấp năng lượng theo một công ty tiêu chuẩn và một hợp đồng tiêu chuẩn.

H: "Nếu tôi không làm gì cả thì sẽ ra sao?"

Đ: Sẽ không có gì thay đổi. Quý vị sẽ vẫn tiếp tục được công ty hiện tại cung cấp năng lượng theo sự sắp xếp hiện nay. Quý vị sẽ được tiếp tục cung cấp điện và ga theo điều kiện và giá cả tiêu chuẩn và giá cả sẽ được Hội Đồng Pháp Định và Giá Cả Độc Lập qui định.

H: “Nếu tôi quyết định thay đổi qua công ty mới hay hợp đồng mới thì sao?

Nếu tôi muốn trở lại công ty hiện tại sẽ khó khăn lắm không?”

Đ: Sẽ không khó khăn gì cả. Thật ra, mọi việc sẽ rất dễ dàng. Quý vị có quyền trở lại công ty cũ bằng cách liên lạc với công ty cung cấp ‘tiêu chuẩn’ tại địa phương để trở lại điều kiện và giá cả tiêu chuẩn và giá cả đã được đề ra theo luật định.

Nếu quý vị đã ký một hợp đồng mới, quý vị sẽ có mười ngày để suy nghĩ lại về quyết định của mình sau khi ký kết. Trong thời gian suy nghĩ lại này quý vị có thể thay đổi quyết định của mình mà không phải trả lệ phí nào cả.

Đối với một số hợp đồng thương lượng, quý vị có thể phải trả lệ phí hay chi phí nếu quý vị chấm dứt hợp đồng trước hạn kỳ đã thỏa thuận và cũng có thể phải trả tiền để nối lại với công ty cung cấp. Những chi phí này sẽ được ghi rõ trong bất kỳ hợp đồng mới nào được ký kết với quý vị.

#### Giá cả, hợp đồng và cách trả tiền

H: “Tiền điện và ga của tôi có rẻ hơn không nếu tôi thay đổi công ty cung cấp năng lượng?”

Đ: Công ty cung cấp sẽ tính tiền rẻ hơn nếu họ muốn được phục vụ cho quý vị. Và nếu họ cung cấp dịch vụ không tốt, quý vị luôn luôn có thể đổi sang công ty khác. Quyền quyết định đều do quý vị. Nếu quý vị không muốn khảo giá, quý vị có thể vẫn tiếp tục sử dụng công ty cung cấp năng lượng hiện tại với giá cả sẽ được tiếp tục do Hội Đồng Pháp Định và Giá Cả Độc Lập qui định.

H: “Có những loại hợp đồng nào?”

Đ: Có hai loại hợp đồng căn bản – ‘Hợp Đồng Tiêu Chuẩn’ và ‘Hợp Đồng Thương Lượng’.

Hợp đồng Tiêu Chuẩn – công ty cung cấp năng lượng địa phương hiện tại của quý vị cung cấp năng lượng theo những hợp đồng tiêu chuẩn này và điều kiện cũng như giá cả được bảo vệ cho quyền lợi của quý vị – quý vị cũng sẽ được cung cấp năng lượng theo giá cả đã được qui định. Quý vị có thể nhận bản hợp đồng tiêu chuẩn miễn phí do công ty cung cấp điện hay ga hiện tại của quý vị.

Hợp đồng Thương Lượng – giá cả cạnh tranh có nghĩa là quý vị có thể thương lượng với bất kỳ công ty điện và ga nào có giấy phép cung cấp tại NSW.

Quý vị có thể thương lượng về giá cả, thời hạn của hợp đồng, điều kiện trả tiền và những sản phẩm hay dịch vụ khác mà công ty cung cấp có thể cung ứng cho quý vị. Hoặc quý vị có thể chọn lựa một trong những bộ giá (packages) do công ty cung ứng.

H: “Tôi có cần phải thương lượng không?”

Đ: Không, nếu quý vị không muốn thương lượng, quý vị không bắt buộc phải thương lượng.

Để bảo vệ quyền lợi của quý vị, những nhà cung cấp năng lượng phải ghi trong các hợp đồng thương lượng những điều kiện tối thiểu của hợp đồng. Những điều kiện này không thể nào thương lượng để hủy bỏ.

H: “Nếu tôi dời nhà đi nơi khác thì sao?”

Đ: Nếu quý vị được cung cấp năng lượng theo hợp đồng tiêu chuẩn thì hợp đồng sẽ được chấm dứt mà quý vị không phải trả chi phí nào cả. Nếu quý vị được cung cấp năng lượng theo hợp đồng thương lượng thì những gì sẽ xảy ra tùy thuộc vào những điều quý vị đã thỏa thuận trong hợp đồng. Điều này có thể cho phép quý vị chuyển hợp đồng đó đến cơ sở mới của quý vị.

- Quý vị phải báo cho công ty cung cấp biết nếu quý vị muốn chấm dứt việc cung cấp điện hay ga.
- Quý vị phải báo cho công ty cung cấp ba ngày trước khi quý vị dọn đi nơi khác để tránh việc phải trả tiền ga hay tiền điện được sử dụng tại cơ sở đó sau khi quý vị đã dọn đi.

- H: “Những gì sẽ được ghi trong giấy tính tiền và tôi phải trả tiền bằng cách nào?”
- Đ: Tiền điện và tiền ga phải được ghi riêng rẽ thành hai mục trong giấy tính tiền của quý vị. Nếu quý vị được cung cấp theo tiêu chuẩn, quý vị sẽ tiếp tục trả tiền cùng một phương cách như quý vị vẫn trả tiền trước đây chẳng hạn như trả bằng tiền mặt, chi phiếu hay thẻ tín dụng qua điện thoại hay qua mạng truyền thông hoặc đường bưu điện; bằng cách nào tùy ý của quý vị. Nếu quý vị được cung cấp năng lượng theo hợp đồng thương lượng, quý vị có thể thương lượng cách thức trả tiền thích hợp nhất cho quý vị.
- H: “Nếu tôi không thể trả tiền thì sao?”
- Đ: Trước tiên quý vị nên nói chuyện với công ty cung cấp và giải thích về hoàn cảnh của mình. Công ty cung cấp theo tiêu chuẩn phải đưa ra một kế hoạch trả tiền cho khách hàng sử dụng năng lượng trong nhà với hợp đồng tiêu chuẩn. Quý vị cũng có thể thảo luận với các tổ chức từ thiện. Nhiều nơi sẽ tiếp tục trợ giúp quý vị để trả tiền khi quý vị gặp khó khăn. Tuy nhiên, nếu tiền năng lượng vẫn không được trả, quý vị có thể bị ngưng cung cấp. Quý vị sẽ được thông báo trước khi sự việc này xảy ra.

Khảo giá nhiều nơi để tìm công ty cung cấp mới

- H: “Công ty nào có thể bán năng lượng cho tôi?”
- Đ: Chỉ những công ty có giấy phép do chính phủ NSW cấp mới có thể bán điện và ga cho quý vị. Công ty có giấy phép hay thẩm quyền cung cấp điện hay ga mới có thể cung cấp năng lượng cho khách hàng tại NSW.
- H: “Những công ty này có phải ở những tiểu bang khác hay do tư nhân sở hữu không?”
- Đ: Phải. Một số công ty bán điện và ga được đặt tại những tiểu bang khác và cũng được phép bán điện và ga cho tiểu bang NSW. Tại NSW có những công ty cung cấp do chính quyền sở hữu và cũng do tư nhân sở hữu hoạt động tại tiểu bang này.
- H: “Những công ty cung cấp này có cửa hàng hay không?”
- Đ: Có thể có, quý vị nên hỏi thẳng các công ty. Một trong những lợi điểm để cạnh tranh là quý vị muốn thương lượng thẳng với công ty cung cấp, nên quý vị có thể chọn lựa một công ty có loại dịch vụ này. Tuy nhiên chính phủ không bắt buộc công ty cung cấp phải có cửa hàng.
- H: “Làm sao tôi có thể biết công ty cung cấp năng lượng được chấp thuận theo những điều kiện cần thiết?”
- Đ: Các công ty cung cấp năng lượng phải có giấy phép do Chính Quyền NSW cấp. Quý vị có thể hỏi Hội Đồng Pháp Định và Giá Cả Độc Lập xem công ty mà quý vị đang tìm hiểu có được cấp giấy phép hoạt động tại NSW không.
- H: “Làm sao để tôi có thể biết chắc rằng những công ty cung cấp năng lượng cạnh tranh này sẽ nói những điều thành thật với tôi?”
- Đ: Chính phủ NSW yêu cầu các công ty cung cấp và những cơ quan đại lý của các công ty phải tuân hành Quy Tắc Hành Xử về Giá Cả Thị Trường (Marketing Code of Conduct) do Chính Phủ phê chuẩn. Nếu họ không tuân hành thì các công ty sẽ bị phạt tiền rất nặng nề.

H: “Nếu công ty cung cấp năng lượng bị sạt nghiệp thì sao?”

Đ: Điện và ga cung cấp cho quý vị sẽ không bị gián đoạn. Quý vị sẽ tự động được chuyển sang công ty cung cấp tiêu chuẩn trong khu vực của quý vị.

H: “Làm sao để tôi đổi qua công ty mới?”

Đ: Quý vị chỉ cần liên lạc với công ty cung cấp mà quý vị chọn lựa và cung ứng những chi tiết cần thiết ghi trên giấy tính tiền điện hay ga của quý vị.

Họ muốn biết Số Định Danh Đồng Hồ (điện) Toàn Quốc (National Metering Identifier Number) của quý vị hay Số Định Danh Cung Cấp (ga) (Delivering Point Identifier) của quý vị được ghi rõ trên giấy tính tiền.

Quý vị cũng cần gửi văn thư bằng lòng cho phép chuyển trường mục qua công ty mới của quý vị. Khi quý vị đã thực hiện xong điều này, công ty mới sẽ sắp xếp mọi việc cho quý vị.

#### Chước giảm và bồi hoàn

H: “ Về việc chước giảm tiền cho người hưởng cấp bổng như tôi thì sao?”

Đ: Chính phủ sẽ tiếp tục chương trình chước giảm cho người hưởng cấp bổng và những khoản chước giảm khác.

Những người hưởng cấp bổng sẽ được những khoản chước giảm này bất luận quý vị chọn lựa công ty cung cấp nào.

Đối với nhiều khách hàng, tiền chước giảm của Chính Phủ sẽ gia tăng từ ngày 1 tháng Một năm 2002.

#### Đồng hồ

H: “Tôi có cần phải thay đổi Đồng Hồ không ?”

Đ: Không. Nhưng nếu quý vị muốn đổi qua công ty mới thì họ có thể cung ứng cho quý vị những điều kiện bao gồm việc thay đổi đồng hồ hiện tại của quý vị.

H: “Làm sao để công ty cung cấp biết tôi đã sử dụng bao nhiêu điện hay ga?”

Đ: Đó là trách nhiệm của công ty cung cấp phải sắp xếp để đọc đồng hồ của quý vị.

H: “Nếu tôi thay đổi công ty cung cấp, tôi có cần phải có đồng hồ mới hay nối đường dây mới hay không?”

Đ: Không cần. Nếu quý vị đổi qua công ty cung cấp mới quý vị vẫn có thể sử dụng cùng đường dây điện hay ống dẫn ga cùng đồng hồ cũ như thường lệ.

#### Bảo vệ an toàn và các tiêu chuẩn cung cấp

H: “Ga và điện có được cung cấp an toàn và đáng tin cậy như trước đây hay không?”

Đ: Có. Cho phép áp dụng phương cách cạnh tranh sẽ không ảnh hưởng đến vấn đề an toàn hay cách thức cung cấp điện hay ga cho quý vị.

Chính phủ NSW đòi hỏi các công ty cung cấp điện và ga phải tuân hành những biện pháp bảo vệ chặt chẽ.

H: “Tôi phải liên lạc với ai nếu gặp trở ngại trong việc cung cấp?”

Đ: Liên lạc điện thoại qua số điện thoại giải quyết khó khăn và trở ngại ( faults and difficulties number) ghi trên giấy tính tiền.

## Khiếu nại

H: “Nếu tôi có vấn đề khiếu nại hay tôi nghĩ rằng tôi đã bị đối xử không công bằng thì sao?”

Đ: Trước tiên, nên thảo luận với công ty cung cấp của quý vị. Các công ty được yêu cầu phải có thủ tục giải quyết những khiếu nại và tranh chấp.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể liên lạc với Tổng Thanh Tra Đặc Trách về Năng Lượng và Nước tại NSW (Energy and Water Ombudsman: EWON), Vị này sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị. Quý vị sẽ không phải trả lệ phí nào cả khi nêu điều khiếu nại lên vị Tổng Thanh Tra EWON.

EWON tại:

ĐT: (02) 8218 5200

Trong tiểu bang NSW, nhưng  
nếu ngoài khu vực nội thành Sydney:

ĐT miễn phí: 1800 246 545

Đthư miễn phí: 1800 812 291

Muốn biết thêm chi tiết?

Xin liên lạc điện thoại với những công ty cung cấp sau đây:

Điện

ACTEWAGL RETAIL	<a href="http://www.actewagl.com.au">www.actewagl.com.au</a>	131493
AGL ELECTRICITY LTD	<a href="http://www.agl.com.au">www.agl.com.au</a>	1300 650 245
AUSTRALIAN INLAND ENERGY AND WATER	<a href="http://www.aienergy.com.au">www.aienergy.com.au</a>	1300 650 477
COUNTRY ENERGY	<a href="http://www.countryenergy.com.au">www.countryenergy.com.au</a>	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	<a href="http://www.energy.com.au">www.energy.com.au</a>	131503
INTEGRAL ENERGY	<a href="http://www.integral.com.au">www.integral.com.au</a>	1300 76 76 08
PULSE ENERGY PTY LTD	<a href="http://www.pulsenet.com.au">www.pulsenet.com.au</a>	133000

Ga

ACTEWAGL RETAIL	<a href="http://www.actewagl.com.au">www.actewagl.com.au</a>	131 886
AGL RETAIL ENERGY LTD	<a href="http://www.agl.com.au">www.agl.com.au</a>	1300 650 245
COUNTRY ENERGY	<a href="http://www.countryenergy.com.au">www.countryenergy.com.au</a>	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	<a href="http://www.energy.com.au">www.energy.com.au</a>	13 15 03
INTEGRAL ENERGY	<a href="http://www.integral.com.au">www.integral.com.au</a>	(02) 4423 8660 alt. 131 081

Muốn biết thêm chi tiết, xin vui lòng xem mạng truyền thông [www.nsw.gov.au](http://www.nsw.gov.au) hay

Gọi số 1800 136 888 – thứ Hai đến thứ Sáu từ 8giờ 30 sáng đến 7giờ 30 chiều, thứ

Bảy từ 8giờ 30 sáng đến 12giờ 30 trưa.